

## PENGATURAN PENGUNJUNG DAN KENYAMANAN WISATAWAN DI ATRAKSI WISATA TAMAN MARGASATWA RAGUNAN

Rizka Novi Irianti, Nungky Puspita, Made Adhi Gunadi  
Fakultas Pariwisata Universitas Pancasila

### **Abstract**

*In recent years, Ragunan Zoo is always crowded with visitors, especially during the holidays. This study aims to determine the visitor arrangement in Ragunan Zoo and its influence to visitor comfortness using variables derived from Parks and Benefits (2013). Research conducted through distributing questionnaires to Ragunan Zoo visitor and interviews to the parties concerned. The result showing that visitor arrangement of Ragunan Zoo is applied only in aspects of visitor zone arrangement, providing tour guide, and developing appropriate marketing strategies.*

**Keywords:** *Visitors arrangement, Zoo, Tourist attraction.*

### **Latar Belakang**

Jakarta sebagai kota wisata berkembang cepat seiring dengan pertambahan sarana pariwisata baru, pusat-pusat hiburan, serta hotel dan restoran bertaraf internasional. Jakarta juga memiliki banyak tempat bersejarah dan warisan budaya serta atraksi wisata yang dapat menarik wisatawan untuk datang melihat dan mengunjungi wisata tersebut. Berbagai macam sarana dan prasarana yang dibangun di kota Jakarta menunjukkan bahwa Pemerintah berusaha untuk mensejajarkan Jakarta dengan kota-kota besar lainnya di dunia, Propinsi DKI Jakarta turut mempromosikan destinasi di DKI Jakarta, salah satu yang dipasarkannya adalah Taman Margasatwa Ragunan atau yang lebih dikenal dengan Kebun Binatang Ragunan dikategorikan atraksi buatan karena keberadaan atraksi wisata tersebut dibangun untuk kebutuhan wisatawan (Iis Hindasah, 2001).

Taman Margasatwa Ragunan yang terletak di daerah Pasar Minggu, Jakarta Selatan memiliki luas 140 hektar didirikan pada tahun 1864 dengan nama *Planten En Dierentuin* yang berarti "Tanaman dan Kebun Binatang". Di dalamnya, terdapat berbagai koleksi yang terdiri dari 295 spesies dan 4040 spesimen. Taman Margasatwa Ragunan ini pertama di Indonesia. Fasilitas dan sarana hiburan di taman margasatwa meliputi, Taman Satwa Anak, pusat informasi, Taman Perahu, Pusat Primata Schmutzer, dan rakit wisata.

Menurut Agusryansyah, (2010) permasalahan yang terjadi pada Taman Margasatwa Ragunan

Jakarta merupakan masalah umum yang juga dialami oleh kebun binatang yang ada di Indonesia pada umumnya. Beberapa permasalahan yang sering menjadi kendala dalam pengelolaan satwaliar di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta:

Pengunjung melebihi kapasitas. Salah satu indikator keberhasilan suatu kebun binatang dalam mempromosikan satwa dapat dilihat dari animo masyarakat yang datang berkunjung. Akan tetapi, ketika kunjungan tersebut melebihi ambang batas, maka akan berpengaruh terhadap satwa tersebut. Beberapa satwa mampu dengan cepat beradaptasi oleh kehadiran manusia, tetapi ada juga yang membutuhkan waktu lama dan dapat menyebabkan satwa tersebut stres bahkan mati. Berdasarkan keterangan dari beberapa jagawana (orang yang pekerjaannya menjaga dan mengawasi hutan) setempat, pada saat lebaran, atau liburan sekolah tempat ini menjadi sangat ramai.

Masalah sampah. Sampah merupakan masalah lama yang telah turun temurun menjadi permasalahan utama lingkungan tertentu. Terlebih pada suatu lokasi yang menjadi pusat keramaian seperti Taman Margasatwa Ragunan. Hal ini bisa dilihat dengan banyaknya sampah-sampah bergelatakan diatas tanah dan jalan aspal. Ketika hujan maka sampah tersebut akan menempel dan terlihat sangat kotor. Hal ini merusak pemandangan dan dampak ekologi yang ditimbulkan adalah jenis vegetasi tumbuhan bawah akan tertutupi oleh sampah-sampah yang sebagian besar terbuat dari plastik.

Gangguan pengunjung. Karakter beberapa pengunjung berbeda antara satu dan lainnya. Beberapa pengunjung hanya melihat, mengamati, atau hanya sekedar memotret saja. Akan tetapi yang menjadi masalah apabila pengunjung berusaha untuk mengganggu satwa yang dapat berupa pengusiran, pelemparan, pemberian makanan tanpa seijin jagawana, dan sebagainya. Hal ini menjadi masalah karena apabila tidak terkontrol dengan baik maka akan berdampak buruk pada satwa tersebut.

Tiga utama pengelolaan pengunjung menurut Peter Marson, (2005) dalam bukunya *tourism impact, planning and management* yaitu:

1. Mengatur jumlah kunjungan baik dari batas jumlah kapasitas atau penyebaran jumlah berdasarkan tahun, lebih baik memiliki konsentrasi pada waktu musim kunjungan
2. Membatasi sifat kunjungan
3. Merubah arah sumber untuk mengatasi jumlah kunjungan dan juga untuk mengurangi kebocoran/kerusakan.

Penulis mengambil judul skripsi tentang pengaturan pengunjung atraksi wisata dan kenyamanan wisatawan di Taman Margasatwa Ragunan ini berdasarkan fenomena yang terjadi di atraksi wisata tersebut yang setiap hari libur dipadati pengunjung yang meningkat tinggi, maka dari itu perlu diketahui pengaturan pengunjung, agar wisatawan merasa nyaman datang ke Taman Margatwa Ragunan.

## Kajian Pustaka

Di dalam penelitian ini ada beberapa teori yang digunakan dalam membangun kerangka pemikiran. Untuk itu kajian pustaka membahas mengenai Atraksi, Wisatawan, kenyamanan atraksi wisata, pengaturan pengunjung atraksi.

Menurut Oka A. Yoeti (1997:165) Atraksi wisata yaitu sesuatu yang dipersiapkan terlebih dahulu agar dapat dilihat, dinikmati dan yang termasuk dalam hal ini adalah: tari-tarian, nyanyian kesenian rakyat tradisional, upacara adat, dan lain-lain.

Menurut *Parks and Benefits* (2013) metode pengaturan pengunjung ada sembilan yaitu:

1. Pembatasan pengunjung
2. Pengaturan zona kunjungan
3. Pembatasan jenis group

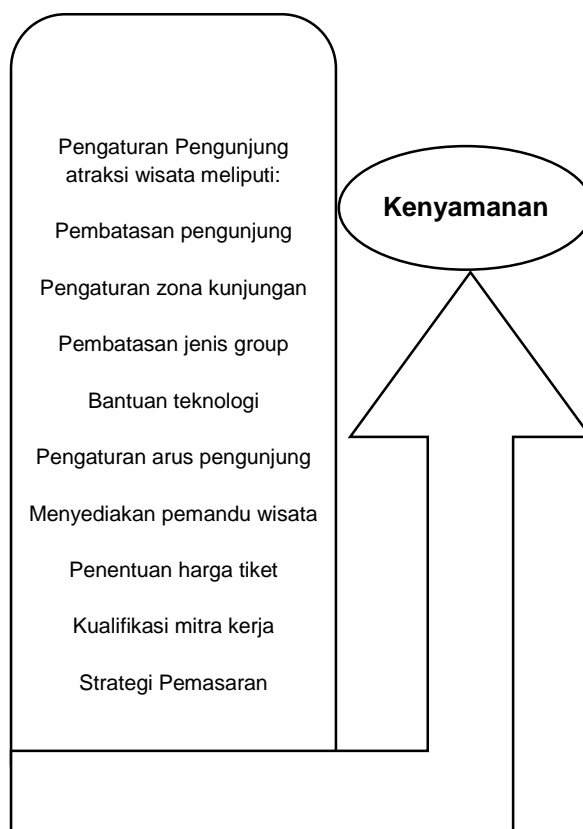
4. Bantuan teknologi
5. Pengaturan arus pengunjung
6. Penyediaan pemandu wisata
7. Penentuan harga tiket masuk
8. Kualifikasi mitra kerja
9. Strategi pemasaran.

Kolcaba (2003) menjelaskan bahwa kenyamanan sebagai suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual dan holistik. Dengan terpenuhinya kenyamanan dapat menyebabkan perasaan sejahtera pada diri individu tersebut. Kenyamanan dan perasaan nyaman adalah penilaian komprehensif seseorang terhadap lingkungannya.

Menurut Smith (dalam Kusumaningrum, 2009:16), menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.

Mengacu pada teori dan konsep yang ada, maka kerangka dasar pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 2.1 - Kerangka Pemikiran  
Taman Margasatwa Ragunan



Adapun kerangka pemikiran tersebut dapat diuraikan sebagai berikut: Untuk mendapatkan kenyamanan pengunjung atraksi wisata Taman Margasatwa Ragunan harus adanya pengaturan yang dibuat oleh pengelola Taman Margasatwa Ragunan agar terciptanya suatu kenyamanan terhadap wisatawan yang berkunjung sehingga menimbulkan hubungan yang positif bagi pengelola Taman Margasatwa Ragunan, karena dengan pengaturan pengunjung suatu atraksi wisata dapat terlihat bersih, aman dan nyaman pada saat dikunjungi wisatawan, karena itu perlunya kerangka pemikiran untuk mengetahui pengaturan pengunjung.

Menurut Sugiyono (2009: 96), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka pikir yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan. Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Pada penelitian kualitatif hipotesis tidak dirumuskan, tetapi justru diharapkan dapat ditemukan hipotesis. Selanjutnya hipotesis tersebut akan diuji dengan pendekatan kuantitatif.

Ada sembilan hal yang mempengaruhi Pengaturan pengunjung atraksi wisata dan kenyamanan pada wisatawan *Parks and Benefits* (2013) yaitu: 1. Pembatasan pengunjung, 2. Pengaturan zona kunjungan, 3. Pembatasan jenis group, 4. Bantuan teknologi, 5. Pengaturan arus pengunjung, 6. Menyediakan pemandu wisata, 7. Penentuan harga tiket, 8. Kualifikasi mitra kerja, 9. Strategi Pemasaran Taman Margasatwa Ragunan. Sehingga menimbulkan kenyamanan wisatawan terhadap pengaturan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan. Maka hipotesis yang diperkirakan adalah:

1. Pembatasan pengunjung, pembatasan ini mengatur jumlah pengunjung hingga pengunjung Taman Margasatwa Ragunan tidak berdesak-desakan dan menjadikan kenyamanan untuk wisatawan.

H1: Pembatasan pengunjung mempengaruhi kenyamanan wisatawan Taman Margasatwa Ragunan

2. Pengaturan zona kunjungan rekreasi yang digunakan tutup tepat waktu berupa area bermain anak anak, pusat primata. Sebelum melakukan penutupan area, ada pemberitahuan sebelumnya agar wisatawan mengetahuinya  
H2: Pengaturan zona kunjungan mempengaruhi kenyamanan wisatawan Taman Margasatwa Ragunan

3. Pembatasan jenis group ini agar group tidak menyatu dengan wisatawan yang datang berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan, hal ini agar pengaturannya lebih tertata dengan baik.

H3: Pembatasan Jenis group mempengaruhi kenyamanan wisatawan Taman Margasatwa Ragunan

4. Bantuan Teknologi seperti brosur, peta, papan informasi sangat memudahkan wisatawan untuk mengetahui tentang atraksi yang ingin dilihat di dalam Taman Margasatwa Ragunan

H4: Bantuan teknologi mempengaruhi kenyamanan wisatawan Taman Margasatwa Ragunan

5. Pengaturan arus pengunjung membuat wisatawan berjalan pada jalur yang sudah di arahkan di setiap bagian-bagian tertentu, petunjuk arah harus jelas, mudah dibaca dan dipahami

H5: Pengaturan arus pengunjung mempengaruhi kenyamanan wisatawan Taman Margasatwa Ragunan

6. Menyediakan pemandu wisata yang berpengalaman untuk menjelaskan dan mengarahkan serta memahami tentang Taman Margastwa Ragunan agar wisatawan merasa nyaman berada di objek tersebut.

H6: Menyediakan pemandu wisata mempengaruhi kenyamanan wisatawan Taman Margasatwa Ragunan

7. Penentuan harga tiket berupa tiket untuk memasuki Taman Margasatwa Ragunan dan untuk melihat binatang yang diinginkan dan diharapkan pengunjung, bila ingin memasuki pusat primata dan wahana

bermain anak-anak harus membeli tiket lagi dengan harga yang terjangkau

H7: Penentuan harga tiket mempengaruhi kenyamanan wisatawan Taman Margasatwa Ragunan

8. Kualifikasi mitra kerja diatur sedemikian baik dan tertib oleh pengelola Taman Margasatwa Ragunan agar berjalan dengan lancar

H8: kualifikasi mitra kerja mempengaruhi kenyamanan wisatawan Taman Margasatwa Ragunan

9. Strategi pemasaran Taman Margasatwa Ragunan diatur sesuai pengaturan segmen pengunjung, media promosi, dan positioning Taman Margasatwa Ragunan agar terciptanya pemasaran yang efektif.

H9: pemasaran Taman Margasatwa Ragunan mempengaruhi kenyamanan wisatawan

Metode Penelitian dikelompokkan dalam dua tipe utama yaitu kuantitatif dan kualitatif yang masing-masing terdiri atas beberapa jenis metode. Bogdan dan Taylor (1992: 21-22) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

Menurut Punch (1988:4) metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian empiris di mana data adalah dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung/angka. Penelitian kuantitatif memerhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik. Dari kedua metode di atas yang cocok dengan penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Untuk mengkuantitatifkan data-data kualitatif tersebut digunakan skala *likert* untuk keperluan analisis kuantitatif.

Operasional variabel dalam penelitian ini menggunakan 9 parameter yaitu sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah pengaturan pengunjung atraksi wisata dapat memberikan kenyamanan bagi wisatawan di Taman

Margasatwa Ragunan, sebagai berikut adalah operasional variabel:

1. Pembatasan pengunjung
2. Pengaturan zona kunjungan
3. Pembatasan jenis group
4. Bantuan Teknologi
5. Pengaturan arus pengunjung
6. Menyediakan pemandu wisata
7. Penentuan harga tiket masuk
8. Kualifikasi mitra kerja
9. Strategi pemasaran

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS 15 dengan menggunakan analisis berganda. Uji regresi berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.

#### **Uji Validitas dan Uji Reabilitas.**

Hasil dari Uji Validitas bahwa nilai dari sig semua variabel dibawah 0,05 sehingga disimpulkan bahwa seluruh variabel adalah valid dan dapat digunakan untuk melihat pengaruh pengaturan pengunjung terhadap kenyamanan wisatawan.

Hasil dari Uji Reabilitas bahwa bahwa nilai dari Cronbach's Alpha semua variabel lebih besar dari 0.06 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel sudah reliable dan dapat digunakan untuk melihat pengaturan pengunjung mempengaruhi kenyamanan wisatawan

#### **Hasil dan Pembahasan**

Penyebaran kuesioner sebanyak 100 buah kepada pengunjung Taman Margasatwa Ragunan ber langsung pada tanggal 24 Juni sampai 5 Juli 2014 dilakukan di Taman Margasatwa Ragunan dan kepada orang yang sudah berkunjung ke Taman Margasatwa Ragunan. Seluruh data yang terkumpul diolah menggunakan SPSS 15.

Data menunjukkan bahwa responden berusia di bawah 20 tahun sebanyak 16%. Responden berusia 21-29 tahun sebanyak 46%. Responden berusia 30-39 tahun sebanyak 19%. Responden berusia 40-49 tahun sebanyak 15% dan responden berusia 50 tahun sebanyak 4%.

Pendidikan terakhir responden SD/SMP sebanyak 18%; yang berpendidikan terakhir SMU Sederajat sebanyak 57%; yang berpendidikan terakhir D1/D2/D3 sebanyak 20% dan yang berpendidikan terakhir S1/S2/S3 sebanyak 5%. Jadi kesimpulannya wisatawan Taman Margasatwa Ragunan paling banyak dikunjungi oleh responden yang berpendidikan terakhir SMU Sederajat sebanyak 57%.

Responden yang memiliki pekerjaan PNS sebanyak 8%. Responden yang memiliki pekerjaan Karyawan sebanyak 31%, Wiraswasta sebanyak 33 %. Responden yang memiliki pekerjaan Mahasiswa sebanyak 17% dan lainnya 11 orang seperti Ibu rumah tangga sebanyak 3 orang, pelajar sebanyak 6 orang, pekerja 2 orang. Jadi kesimpulannya responden Taman Margasatwa Ragunan paling banyak di kunjungi oleh wisatawan yang mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 33%.

### **Uji Asumsi Klasik Regresi**

Untuk mengetahui pengaturan pengunjung yang mempengaruhi kenyamanan maka dilakukan Uji Asumsi klasik sebagai syarat untuk memenuhi pengujian regresi berganda. Uji Asumsi Klasik ada tiga yaitu:

1. *Uji Normalitas*: Pada pengujian regresi data yang akan diolah haruslah berdistribusi normal. Oleh karena itu, pengujian persyaratan normalitas perlu dilakukan sebelum melakukan analisis regresi. Untuk setiap variabel penelitian, peneliti menggunakan uji Kolmogorov Smirnov dengan bantuan Software Program *Statistical for Social Science* (SPSS 15). Pada Uji Kolmogorof Smirnov ada kriteria yang harus dipenuhi yaitu bila nilai signifikansi ( $p$ ) $>0,05$  maka data normal dan bila nilai signifikansi ( $p$ ) $<0,05$  maka data tidak normal. Dari hasil perhitungan yang dilakukan melalui program SPSS 15 diperoleh, bahwa data dari variabel X maupun yang dianalisa berdistribusi normal, karena nilai Sig ( $p$ ) Aysm memiliki nilai 0.074 atau  $>$  dari 5% (0.05) maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal.
2. *Uji Multikolinieritas*. Uji Multikolinieritas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bahwa antara variabel tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna. Cara pengujiannya

adalah dengan membandingkan Tolerance yang didapat dari perhitungan regresi berganda, apabila nilai tolerance  $< 0,1$  maka terjadi multikolinieritas. Hasil pengujian masing-masing variabel independen nilai tolerance untuk pembatasan pengunjung = 0.842, zona kunjungan = 0.803, batasan group = 0.664, bantuan teknologi = 0.525, arus pengunjung = 0.662, pemandu wisata = 0.470, harga tiket = 0.550, mitra kerja = 0.720, strategi pemasaran = 0.636. Pada hasil pengujian didapat bahwa keseluruhan nilai tolerance  $> 0,1$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas atau variabel independen.

3. *Uji Heteroskedasita*. Dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan tidak ada gangguan Heteroskedasitas yang terjadi dalam proses estimasi parameter model penduga, dimana tidak ada nilai  $t$  hitung yang signifikan (sig) lebih dari 0,05 ( $p>0,05$ ). Jadi secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

### **Uji Regresi Berganda**

Analisa regresi ini digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel independen, yaitu pembatasan pengunjung (X1), pengaturan zona kunjungan (X2), batasan group (X3), bantuan teknologi (X4), arus pengunjung (X5), sedia pemandu (X6), harga tiket(X7), mitra kerja (X8), strategi pemasaran (X9) terhadap variabel dependen yaitu kenyamanan (Y). Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui besar distribusi variabel independen

### **Uji F (Test Simultan)**

Pengujian F dilakukan untuk mengetahui apakah hasil dari analisis regresi yang dilakukan signifikan atau tidak. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan Sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya jika F Sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Berdasarkan data yang terjadi, nilai F Sig .000<sup>2</sup> maka model analisis regresi ini adalah signifikan. Berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen pembatasan pengunjung, pengaturan zona kunjungan, batasan group, bantuan teknologi, arus pengunjung, sedia pemandu, harga tiket, mitra kerja, strategi pemasaran secara bersama-

sama (simultan) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu: kenyamanan oleh wisatawan Taman Margasatwa Ragunan.

### **Uji Ttest (Uji Parsial)**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil dari Uji T, Jadi kesembilan variabel dimensi pengaturan pengunjung yang dimasukkan kedalam model regresi terdapat dua variabel yang dinyatakan signifikan yaitu variabel batasan group (X3), penentuan harga tiket (X7) hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan yang nilainya  $< 0,05$ . Sedangkan tujuh variabel lainnya yakni pembatasan pengunjung (X1), pengaturan zona kunjungan (X2), bantuan teknologi (X4), pengaturan arus pengunjung (X5), tersedia pemandu wisata (X6), kualifikasi mitra kerja (X8), Strategi pemasaran (X9) tidak signifikan karena nilai sig  $> 0,05$ .

Berdasarkan hasil dari analisis data dengan melihat nilai uji F yang teruji pada tabel 4.10 Uji F/ Uji Simultan, diketahui bahwa ke sembilan variabel pengaturan pengunjung secara bersama-sama mempengaruhi variabel kenyamanan wisatawan. Ke Sembilan variabel pengaturan pengunjung yaitu: pembatasan pengunjung, pengaturan zona kunjungan, batasan group, bantuan teknologi, pengaturan arus pengunjung, menyediakan pemandu wisata, penentuan harga tiket, kualifikasi mitra kerja, strategi pemasaran.

Walaupun ke sembilan variabel pengaturan pengunjung tersebut terbukti secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan wisatawan, namun berdasarkan uji t / uji parsial menunjukkan hanya dua variabel yang berpengaruh paling signifikan yaitu: pembatasan group dan penentuan harga tiket. Sedangkan tujuh variabel lainnya yang tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan wisatawan yaitu: pembatasan pengunjung, pengaturan zona kunjungan, bantuan teknologi, pengaturan arus pengunjung, menyediakan pemandu wisata, kualifikasi mitra kerja, dan strategi pemasaran.

### **KESIMPULAN**

Penelitian menunjukkan hasil bahwa pengaturan pengunjung di Taman Margasatwa

Ragunan belum memenuhi semua indikator. Dari sembilan indikator di Taman Margasatwa Ragunan hanya tiga indikator yang diterapkan yaitu pengaturan zona kunjungan, penyediaan pemandu wisata dan strategi pemasaran, sementara enam indikator lainnya belum diterapkan.

Secara simultan seluruh variabel independen berpengaruh terhadap kenyamanan wisatawan di Taman Margasatwa Ragunan. Tetapi dari pengaturan pengunjung terdapat tujuh variabel yang dinyatakan tidak berpengaruh secara signifikan dengan menggunakan uji parsial yakni: pembatasan pengunjung, pengaturan zona kunjungan, bantuan teknologi, pengaturan arus pengunjung, menyediakan pemandu wisata, kualifikasi mitra kerja, dan strategi pemasaran. Sedangkan dua variabel lainnya yaitu variabel pembatasan group dan penentuan harga tiket memiliki pengaruh yang signifikan.

Untuk penelitian selanjutnya, ada baiknya ditambahkan lokus penelitian atraksi wisata yang berbeda sebagai pembanding dalam hal pengaturan pengunjung untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Misalnya dengan Kebun Binatang atau Taman Margasatwa lain yang memiliki reputasi baik ditingkat nasional atau regional, seperti Batu Secret Zoo, Taman Safari, atau Singapore Zoo.

Agar dapat diaplikasikan untuk penelitian selanjutnya indikator pengaturan pengunjung selain dari Parks and Benefits (2013), misalnya teori pengaturan pengunjung seperti dari Manning (1979), Cole (1987) atau Tapper (2006). Selain itu, penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan pada saat *high season* dan *low season*, sehingga dapat diperoleh data dan jawaban responden yang lebih bervariasi dan mewakili beragam profil pengunjung.

Saat ini Taman Margasatwa Ragunan baru menerapkan tiga dari sembilan indikator pengaturan pengunjung. Mengingat trend jumlah pengunjung yang terus meningkat, sebaiknya Taman Margasatwa Ragunan dapat mulai menerapkan enam indikator pengaturan pengunjung yaitu pembatasan pengunjung, bantuan teknologi, pengaturan arus pengunjung, pembatasan jenis group, penentuan harga tiket kualifikasi mitra kerja agar kenyamanan wisatawan yang berkunjung baik di saat masa rendah kunjungan (*low season*) maupun masa puncak kunjungan

(*high season*) dapat terus ditingkatkan. Di sisi lain tiga indikator yang sudah diterapkan yaitu pengaturan zona kunjungan, menyediakan pemandu wisata dan pengaturan strategi pemasaran juga harus terus disempurnakan pelaksanaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ryansyah, Agus, 2010, *Taman Margasatwa Ragunan*, 08 April 2010. Online: <http://agusryansyah.wordpress.com/2010/04/08/taman-margasatwa-ragunan.html>. diakses 05 April 2014, pukul 21.30 WIB
- Benefits, Parks 2013. *European Regional Development fund: Visitor Management Strategy*. Online: <http://www.parksandbenefits.net/images/stories.html> diakses 09 Mei 2014 pukul 16.00 WIB.
- Bogdan, Robert C. Dan Steven J. Taylor, 1992, *Introduction to Qualitative Research Methods: A Phenomenological Approach in the Social Sciences*, alih bahasa Arief Furchan, John Wiley dan Sons, Surabaya, Usaha Nasional.
- H. Oka A. Yoeti. Drs., MBA. 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata* Penerbit PT. Pradnya Paramita (cetakan pertama), Jakarta.
- Iis Hindasah. 2001. *Sejarah Jakarta*. Tesis, Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia Bandung.
- Kolkaba, 2003. *Kenyamanan*. Online: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41143/4/Chapter%20II.pdf>. Di akses 03 Mei 2014 pukul 20.40 WIB
- Kusumaningrum, Dian 2009. *Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata di Kota Palembang*. Tesis PS Magister Kajian Pariwisata. Universitas Gadjah Mada.
- Marson, Peter 2005, *Tourism Impact Planning and Management*. amazon.co.uk
- Punch, 1988:4. *Metode penelitian kuantitatif* 22 September 2012. Online: <http://mastaritanova.blogspot.com/2012/09/penelitian-kuantitatif.html>. Di akses 06 Mei 2014 pukul 17.00 WIB
- Waringin, Tung Dusem 2012, *pengertian pengaturan* 14 Desember 2012. Online: <https://twitter.com/TungDW/status/279526175133548544.html>. diakses 04 April 2014 pukul 22.00 WIB

